

ABSTRAK

UKK Surabaya adalah bagian dari Bank AAA yang bergerak dibidang pemberian kredit konsumtif yaitu untuk produk mortgage dan personal loan. Dalam proses operasionalnya, UKK Surabaya memiliki 3 divisi utama yaitu Divisi Data Entry, Divisi Verifikator dan Divisi Customer Relationship dimana mayoritas karyawannya berstatus pegawai Tenaga Alih Daya (TAD). Selama bekerja disana, karyawan TAD tidak memiliki alat untuk melakukan pengukuran kinerja. Proses pengukuran kinerja menggunakan cara yang sederhana yaitu melalui laporan produktivitas yang belum terdokumentasi dengan baik dan penilaian yang subyektif menurut atasan. Sebagai sebuah unit bisnis, UKK Surabaya memiliki hak untuk melakukan pengusulan karyawan kontrak dibawah Bank AAA untuk pegawai TAD. Proses pengusulan ini didasarkan pada karyawan dengan kinerja yang baik. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif untuk karyawan TAD.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis rencana strategis divisi yang selaras dengan rencana strategis UKK Surabaya, kemudian untuk merumuskan spesifikasi pekerjaan karyawan TAD yang selaras dengan rencana strategis divisi UKK Surabaya dan digunakan untuk pembuatan indikator pengukuran kinerja bagi karyawan TAD itu sendiri berdasarkan dua pendekatan yaitu hasil kerja dan perilaku.

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratoris dengan menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan *case study*. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah catatan arsip dan dokumentasi perusahaan, laporan serta hasil wawancara dan observasi. Narasumber yang terlibat adalah Manager, *Section Head* di masing-masing Divisi dan Karyawan TAD di setiap pekerjaan yang ada di UKK Surabaya.

Hasil dari penelitian ini adalah pengukuran kinerja bagi karyawan TAD di UKK Surabaya yang mencakup penilaian hasil kerja dan perilaku kerja dan strategi untuk mengimplementasikan pengukuran kinerja tersebut.

Kata kunci: manajemen kinerja, spesifikasi pekerjaan, pengukuran kinerja, pendekatan hasil kerja dan perilaku kerja.